



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 11602-11613

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Mutu Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Kabupaten Bandung terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Hamdan<sup>1✉</sup>, Sri Ayu Setiawati<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital Bandung

Email: [hamdan@digitechuniversity.ac.id](mailto:hamdan@digitechuniversity.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban bagi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin ramai di perbincangkan karena seperti yang diketahui bahwa pemberian pelayanan di Indonesia cenderung “berjalan di tempat”, permintaan masyarakat akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah dalam memenuhi permintaan tersebut. Pada organisasi pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu hal penting yang perlu diperhatikan, perubahan kesadaran masyarakat akan kesehatan dan pelayanan kesehatan mampu mendorong setiap pelaku organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan. Secara umum penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan cara melakukan observasi serta wawancara terhadap pasien dan keluarga pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Kabupaten Bandung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum daerah Al Ihsan Kabupaten Bandung dapat dikatakan dalam mutu baik.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Pelayanan Prima, Manajemen Rumah Sakit, Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*

## Abstract

Abstract Providing public services is an obligation for the government to meet the basic needs of every citizen. Public services are becoming a policy issue that is increasingly being discussed because as it is known that service delivery in Indonesia tends to "run in place", the public's demand for services far exceeds the government's ability to fulfill these requests. In health service organizations, the quality of health services is one of the important things that needs attention, changes in public awareness of health and health services can encourage every actor in a health service organization to be aware of providing services to users of health services. In general, this study aims to find out how the quality of service is at the Al Ihsan Regional General Hospital, Bandung Regency. This research uses descriptive qualitative method. Data collection was carried out in a mini study, namely by observing and interviewing patients and their families at the Allhsan Regional General Hospital, Bandung Regency. The results of this study indicate that in general the health services provided by the general hospital in the Calcihsan area of Bandung regency can be said to be of good quality.

*Keywords: Public Service, Excellent Service, Hospital Management, Health Service Quality Indicators in Hospitals*

## PENDAHULUAN

Saat ini kualitas dari mutu pelayanan publik menjadi salah satu yang paling di perhatikan oleh masyarakat terhadap instansi pemerintahan dindonesia,mengingat amanat yangcterkandung dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengatakan bahwa negara memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk untuk pemenuhan kebutuhan dan hak dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Pemberian pelayanan publik dengan mutu yang baik akan berpengaruh terhadap citra dari pemerintahan itu sendiri. Oleh karena itu, keberadaan dari citra pemerintah di tengah-tengah masyarakat dalam suatu proses pelayanan publik akan sangat terkait dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh unsur pemerintah itu sendiri kepada masyarakat, apabila pelayanan publik dilaksanakan dengan baik dan maksimal oleh instansi pemerintah makandi mata mmasyarakat citra dan marwah dari pemerintah tentu akan berada pada kategori baik pula, dan seiring dengan itu maka kualitas dari unsur pemerintahan dalam pelayanan publik juga akan meningkat, serta akan terciptanya suatu nilai-nilai atau baik bagi kepentingan publik yang dilayaninya maupun bagi kepentingan instansi pemerintah yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan public kepada unsur masyarakat.(Sri Maulidiah (2014:34)).

Begitu banyak bidang yang menyangkut akan pelayanan publik, diantaranya bidang pendidikan, bidang kesehatan, bidang transportasi, bidang perumahan,

bidang kesejahteraan sosial, bidang gizi, bidang listrik dan lain - lain. Begitu luasnya ruang lingkup pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah Indonesia, sehingga semua orang dalam ruang lingkup pemerintahan mau tidak mau harus lebih memperhatikan permintaan masyarakat akan kualitas mutu pelayanan publik. Permintaan akan pelayanan publik sering kali melebihi kemampuan pemerintah dalam memenuhi permintaan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik, sehingga tanggapan masyarakat terhadap "kualitas" yang melekat pada seluruh aspek pelayanan selalu mendapat kritis dari masyarakat atau para penerima layanan. Begitu juga terhadap mutu pelayanan kesehatan yang selalu mendapat kritisi dari masyarakat.

Selain itu peningkatan mutu pada pelayanan kesehatan memiliki tujuan utama untuk memenuhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu hendaknya memberikan kualitas pelayanan yang baik dan melampaui dari harapan pasien akan pelayanan yang berkualitas, karena kepuasan pasien adalah salah satu hal yang sangat penting bagi penilaian mutu pelayanan kesehatan. Terdapat dua faktor penting yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, yang pertama suatu pelayanan yang diharapkan (*expected services*), dan yang kedua adalah pelayanan yang dirasakan (*perceived services*). Jika harapan pasien akan pelayanan terlampaui maka pelayanan tersebut dirasa sebagai suatu mutu pelayanan yang ideal serta sangat memuaskan, dan begitu pun dengan sebaliknya jika pelayanan yang di rasa kurang dari harapan pasien maka pelayanan tersebut dirasa sebagai pelayanan yang kurang memuaskan atau dalam mutu yang kurang baik.

Kondisi persaingan pada bidang kesehatan saat ini semakin keta di kalangan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh masyarakat yang mulai menggunakan layanan Rumah Sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hal penting yang harus di peroleh Rumah Sakit dalam menjalankan perannya. Pemerintah saat ini tengah berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, dengan cara menyelenggarakan program jaminan sosial sebagai jaminan atas hak kesehatan bagi orang dengan ekonomi kurang mampu. Setiap Rumah Sakit di bekali dengan program jaminan kesehatan yang di kelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) dan selalu mendapat tuntutan untuk dapat memberikan fasilitas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan, masih terdapat beberapa masalah yang sering di jumpai di masyarakat seperti pasien harus mengantri lama untuk mendapatkan layanan kesehatan dan juga sering kali pasien menemukan kendala dengan BPJS yang sudah atau masyarakat yang tidak ter- BPJS sehingga pasien tidak

mendapatkan layanan kesehatan dengan semestinya, hal ini menjadi kendala yang serius dan mengakibatkan pelayanan yang kurang maksimal.

Berdasarkan pada uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti di RSUD Al Ihsan dengan judul Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Kabupaten Bandung Terhadap Pasien Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS).

Tulisan ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana kualitas mutu pelayanan kesehatan pada rawat inap di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung terhadap pasien pengguna BPJS.

Pelayanan adalah cara seseorang untuk melayani, memberi bantuan, menyiapkan sesuatu, mengurus dan menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Objek dari pelayanan sendiri adalah masyarakat yang terdiri dari individu perorangan maupun kelompok organisasi. Dalam bahasa Inggris istilah Pelayanan adalah "*Service*". Pelayanan pada hakikatnya adalah s erangkaian kegiatan. Oleh karena itu, proses pelayanan berlangsung rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Pelayanan publik mempunyai tujuan untuk memberi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat luas. Jika pelayanan yang diberikan baik, maka masyarakat akan merasakan puas atas pelayanan yang diterima.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standard an kode etik profesi (Azrul Azwar, 1996). Sedangkan menurut Mary R. Zimmerman, mutu pelayanan kesehatan memenuhi dan melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga dan lainnya yang mendapat pelayanan.

Menurut Permenkes No. 30 Tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan, menjelaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah

tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, menyebutkan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sedangkan menurut Susatyo Herlambang menyebutkan bahwa rumah sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan medik, penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan perawatan. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit terlihat dari kepuasan pelanggan dari menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit merupakan tolak ukur bagi baik buruknya sebuah rumah sakit. Menurut Heriandi (2007), unsur penentu penilaian baikburuknya rumah sakit ada tiga komponen yang mempengaruhi, yaitu:

1. Aspek klinis, aspek ini menyangkut pada pelayanan dokter, perawat, dan terkait dengan teknis medis.
2. Efisiensi dan efektivitas, menunjuk pada pelayanan yang murah, tepat guna, tidak ada diagnosa dan terapi yang berlebihan.
3. Aspek keselamatan pelanggan, upaya perlindungan pelanggan dari hal-hal yang dapat membahayakan keselamatan pelanggan, seperti jatuh, kebakaran, dan lain-lain.

Secara umum pengertian mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien dan efektif, serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen.

#### METODE PENELITIAN

Pada penelitian kali ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif, metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan keadaan sesungguhnya yang terjadi di

lapangan, dalam hal ini yaitu penulis mendeskripsikan kualitas mutu pada pelayanan rawat inap di RSUD Al Ihsan.

Pada penelitian ini, jenis data yang dipakai adalah Data Primer. Data primer ini didapat dengan penulis melakukan wawancara bersama keluarga pasien di RSUD Al Ihsan tentang bagaimana mutu pelayanan rawat inap pada pasien pengguna BPJS - JKN di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung. Adapun pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara observasi non-partisipan serta wawancara yang dilengkapi juga dengan kuesioner. Dalam pengumpulan informasi untuk penelitian ini dilakukan dengan cara penulis mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan kepada informan dan mendeskripsikan kembali makna dari objek yang diteliti yaitu mutu pelayanan rawat inap di RSUD Al Ihsan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan Rawat Inap pada Pasien BPJS – JKN di RSUD Al Ihsan

Untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan di RSUD Al Ihsan dapat dilihat dari seberapa puas pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan yang rumah sakit berikan. Dalam penelitian ini, pasien dan keluarga pasien merupakan unsur yang paling penting dalam menjalankan proses pelayanan kesehatan, karena sebagai subjek yang merasakan secara langsung pelayanan yang diberikan.

Adapun indikator yang akan digunakan dalam mengukur mutupelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Kabupaten Bandung adalah dilihat dari 8 (delapan) indikator mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit menurut Permenkes No.30 Tahun 2022 :

### 1) Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri

Setiap petugas medis RSUD Al Ihsan yang akan melakukan tindakan pemeriksaan selalu menggunakan alat pelindung diri, ini sesuai dengan peaturan yang berlaku. Petugas medis seperti dokter, suster ketika memeriksa keadaan pasien selalu menggunakan sarung tangan medis dan juga dilengkapi dengan penggunaan masker.

Berdasarkan dari hasil survey yang peneliti lakukan, 30 orang responden memberikan jawaban “selalu” untuk pernyataan pada kepatuhan penggunaan alat pelindung diri saat pemeriksaan berlangsung.

Berikut ini beberapa kutipan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama informan (pasien) sebagai berikut:

“Selama saya di rawat disini para petugas medis selalu disiplin dan tertib menggunakan sarung tangan karena untuk menjaga kesterilan antara pasien dan petugas sendiri.”

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh salah satu informan (pasien) di atas, informan ini juga menyetujui terkait hal kepatuhan penggunaan alat pelindung diri saat pemeriksaan berlangsung, yaitu:

Dokter selalu pakai jas pelindung dan bahkan semua perawat memakai sarung tangan. Para satpam juga patuh pakai masker, kadang ke keluarga pasien juga sering negur buat pakai masker.”

Jika dilihat berdasarkan hasil survey dan hasil wawancara bersama pasien, para petugas medis di RSUD Al Ihsan sudah melaksanakan kepatuhan terhadap penggunaan alat pelindung diri. Dalam hal ini, kepatuhan petugas terhadap penggunaan alat pelindung diri dalam mutu baik.

## 2) Kepatuhan Identifikasi Pasien

Kepatuhan identifikasi pada pasien adalah proses pemberian tanda pengenal pada pasien. Identifikasi pasien merupakan kegiatan identifikasi yang dilaksanakan oleh pemberi pelayanan kesehatan dengan memberikan minimal dua penanda identitas terhadap pasien seperti: nama lengkap pasien, tanggal lahir pasien, nomor rekam medik pasien, dan NIK pasien sesuai dengan yang telah ditetapkan di Rumah Sakit terutama di RSUD Al Ihsan.

Identifikasi ini bisa dilakukan dengan cara visual (melihat), melihat pada penanda yang telah diberikan pada pasien dan atau verbal (lisan), menyebutkan nama pasien ketika akan melakukan tindakan. Petugas pelayanan melaksanakan identifikasi terhadap pasien pada setiap keadaan atau kegiatan terkait tindakan yang akan dilakukan pada pasien seperti ketika pemberian obat, prosedur tindakan, dan prosedur diagnostik.

Berdasarkan dari hasil survey yang telah dilakukan, sebanyak 30 responden mengatakan “selalu” akan pernyataan kepatuhan identifikasi pasien oleh petugas pemberi layanan kesehatan di RSUD Al Ihsan. Berikut ini kutipan dari hasil wawancara dengan salah satu informan yaitu pasien RSUD Al Ihsan.

“Petugas selalu memastikan identitas pasien, untuk memastikan apakah pasien ini sesuai dengan identitas yang diberikan saat pertama kali pendaftaran.”

Identifikasi pasien oleh petugas RSUD Al Ihsan adalah dengan menyebutkan nama pasien ketika akan melakukan tindakan baik dalam hal pemeriksaan maupun ketika pemberian resep obat. Selain itu para petugas non medis seperti petugas yang bertanggung jawab akan pemberian gizi pasien juga mematuhi akan indikator identifikasi pasien, argumen ini sesuai dengan salah satu pendapat pasien seperti dibawah ini:

“Ketika waktu jam makan siang petugas tuh memberi makanan sesuai dengan nama yang tertera di kotak makan, dan mengidentifikasi ulang apakah benar nama nya? dan juga menjelaskan menu makanannya kayak Ibu Siti hari ini minum susu aja ya.”

### 3) Kepatuhan Waktu Visit Dokter

Kepatuhan waktu visit dokter adalah ketepatan waktu saat dokter mengunjungi pasien untuk meninjau sejauh mana perkembangan pasien yang telah menjadi tanggung jawabnya selama perawatan di rumah sakit. Yang menjadi alat ukur disini adalah waktu, umumnya waktu yang telah ditetapkan untuk seorang dokter mengunjungi pasien adalah pada pukul 06.00 – 14.00.

Berdasarkan hasil pada survey yang telah dilakukan, sekitar 5 dari 30 responden memberi penilaian “kadang-kadang” pada pernyataan kepatuhan waktu visit dokter sebelum pukul 14.00. Sedangkan 25 responden yang tersisa mengatakan bahwa dokter selalu melakukan kunjungan sebelum pukul 14.00 setiap harinya. Selain kepatuhan waktu visit dokter juga selalu mengunjungi pasien yang menjadi tanggung jawab nya setiap hari selama perawatan.

“ Dokter selalu datang tiap hari untuk menanyakan kondisi perkembangan pasiennya, untuk jam kedatangan dokter biasanya siang tapi sebelum jam 2”

Adapun pendapat salah satu informan yang mengatakan mengenai waktu jam visite dokter adalah sebagai berikut:

“Selama perawatan dokter dan suster selalu mengunjungi pasien setiap hari, dokter datang waktu siang tapi pernah sekali waktu itu datang nya sore jam 3, mungkin karena pasien nya banyak kan kalo pagi suka ada jadwal di poli rawat jalan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan (pasien) mengatakan bahwa dokter selalu mengunjungi pasien setiap hari selama perawatan, waktu visit dokter pun sudah tepat yaitu pada pukul 06.00 – 14.00 tetapi masih ada beberapa pasien yang merasa jam visit dokter melebihi pada jam visite yang seharusnya di karenakan jadwal dokter yang padat. Para pasien memaklumi kondisi ini, karena banyak nya pasien yang harus mendapatkan tindakan pemeriksaan sedangkan tenaga medis dokter yang kurang memadai. Kurangnya SDM pada bagian tenaga medis dokter ini dapat mempengaruhi mutu pelayanan dalam hal kepuasan pasien terhadap ketersediaan dokter dan jam waktu pemberian pelayanan

### 4) Kepatuhan Penggunaan Formularium Nasional

Dalam hal ini peneliti juga melakukan diskusi dengan perawat di RSUD Al Ihsan terkait pemberian obat pada pasien. Pada wawancara perawat mengatakan tidak ada perbedaan signifikan terhadap obat yang diberikan untuk pasien, baik itu untuk pasien umum maupun BPJS.

“ Setiap pasien selalu diberi obat generik yang tersedia di Rumah Sakit”

“Dokter akan meresepkan obat untuk pasien baik itu pasien umum ataupun BPJS, lalu petugas medis seperti suster akan memberikan lembar resep pada keluarga pasien untuk di tebus atau di ambil dari depo farmasi yang sudah tersedia di gedung rumah sakit.”

#### 5) Kepatuhan Terhadap Alur Klinis (*Clinical Pathway*)

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, setiap pasien RSUD Al Ihsan yang melakukan pengobatan selalu melalui alur yang telah ditentukan. Hampir 80% pasien yang melakukan wawancara dan mendapatkan pelayanan rawat inap di RSUD Al Ihsan adalah pasien yang daftar melalui jalur gawat darurat, para pasien daftar sesuai alur yang telah di tentukan oleh pihak rumah sakit.

#### 6) Kepatuhan Upaya Pencegahan Risiko Pasien Jatuh

Kepatuhan upaya pencegahan risiko pasien jatuh adalah pengukuran terhadap kepatuhan pemberi pelayanan kesehatan dalam upaya menjalankan pencegahan pasien jatuh dari tempat tidur sesuai dengan standar yang telah ditentukan rumah sakit.

Setiap rumah sakit haruslah memenuhi standar dalam memberikan pelayanan, terutama dalam hal fasilitas. Fasilitas yang diberikan haruslah memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan rasa aman dan nyaman. Tempat tidur adalah salah satu fasilitas yang disediakan di setiap rumah sakit, dan juga tempat tidur yang dipakai oleh pasien haruslah aman dari resiko jatuh.

Pada Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan di setiap tempat tidur yang ada telah dilengkapi dengan peyangga di kedua sisi tempat tidur, ini merupakan upaya yang dilakukan oleh pihak rumah sakit agar aman dari resiko jatuh, setiap ruangan rawat inap di isi oleh setidaknya 6 (enam) orang pasien atau 6 (enam) tempat tidur.

Pasien merasa aman dengan tempat tidur yang disediakan oleh pihak rumah sakit, ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh salah satu informan (pasien).

“ Tempat tidurnya aman gak akan bikin jatuh, karena di setiap sisi tempat tidur ada penghalangnya supaya pasien tidak jatuh.”

“Kasurnya nyaman, terus ada peyangga aman juga buat anak kecil”

#### 7) Kecepatan Waktu Tanggap Komplain

Rumah sakit mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan kesehatan yang aman, nyaman, anti diskriminasi, bermutu, dan efektif dengan mementingkan keselamatan dan kenyamanan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit. Jika selama perawatan pasien merasa bahwa rumah sakit belum melaksanakan kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik maka pasien mempunyai hak untuk mengajukan komplain kepada rumah sakit.

Dalam indikator ini tentang kecepatan waktu tanggap komplain yaitu bagaimana kepedulian para perawat jaga kepada pasien rawat inap, dapat dilihat dari ketekunan

perawat dalam memberikan pelayanan pada pasien, bersikap sabar dan tulus dalam melayani pasien, dan juga bersikap adil dengan tanpa membedakan pasien. Jika pemberi layanan melakukan indikator ini dengan baik, maka tidak akan adanya komplain atau keluhan yang tercipta dari pasien maupun keluarga pasien. Dari hasil survei yang telah penulis lakukan, pasien di RSUD Al Ihsan merasakan bahwa para pemberi layanan sudah memberikan pelayanan yang terbaik.

"Semua petugas sudah memberikan pelayanan yang prima, dari satpam sampe perawat semuanya baik baik."

Hal serupa juga disampaikan oleh informan lain yaitu pasien di RSUD Al Ihsan

"Para perawat nya ramah ramah, ketika pasien mengalami kesusahan maka langsung dibantu."

Dilihat hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan, dapat penulis simpulkan bahwa kemampuan merespon keluhan pasien ternyata sudah dilakukan dengan baik oleh petugas di RSUD Al Ihsan.

#### 8) Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan sebuah tanggapan dan penilaian dari pasien mengenai kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan yang disini berupa pendapat pasien mengenai fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit. Penilaian dari pasien sangatlah penting bagi citra rumah sakit, kepuasan pasien dihasilkan dari pemberian pelayanan yang dilakukan oleh petugas medis dan non medis. Jika harapan pasien akan suatu pelayanan di rumah sakit terpenuhi atau terlampaui maka pasien akan merasa puas dan memberikan penilaian yang baik terhadap rumah sakit. Sebaliknya, jika harapan pasien akan suatu pelayanan tidak terpenuhi atau jauh dari harapan pasien, maka pasien akan cenderung kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah buruk.

Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, dimulai dari perlakuan pemberi layanan terhadap pasien serta fasilitas yang diberikan rumah sakit untuk menunjang kesembuhan pasien. Dari hasil survei yang telah dilakukan sebanyak 30 responden mengatakan "selalu" puas akan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Al Ihsan. Berikut ini ungkapan salah satu informan (pasien):

"Alhamdulillah saya merasa puas sama pelayanannya, perawat dan dokter selalu sigap menanggapi keluhan pasien."

Hal senada juga dikatakan oleh salah satu informan (pasien) ini.

"Pelayanan rumah sakit sangat memuaskan ditambah fasilitas yang bagus di tempat tunggu juga disediakan taman khusus buat yang bawa anak."

## SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan mengenai mutu pelayanan rawat inap terhadap pasien BPJS, secara keseluruhan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan sangat baik, dapat dilihat dari karyawan yang memberikan kinerja pelayanan terbaik pada rumah sakit terutama pada unit rawat inap. Dengan ini dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan di RSUD Al Ihsan baik dilihat dari tingkat kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan.

Kinerja pegawai rumah sakit umum daerah Al Ihsan sangat baik dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, tetapi dalam hal ini pihak rumah sakit masih memiliki permasalahan yang dapat menghambat kelancaran pelayanan. Salah satu permasalahan yang ditemui pada bagian Instalasi Rawat Inap yaitu waktu visite dokter yang belum teratur. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya tenaga medis (dokter) yang ada, sehingga mengakibatkan jadwal kunjungan visit dokter pada pasien rawat inap kondisional, tergantung kapan dokter yang bersangkutan selesai melakukan praktik di bagian poli, dalam hal ini pihak rumah sakit telah mengupayakan agar tenaga medis di rumah sakit umum daerah Al Ihsan lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien dan rumah sakit.

## SARAN

Dari hasil yang peneliti dapatkan, peneliti memberikan saran agar dapat mengoptimalkan tenaga medis karena di rumah sakit umum daerah Al Ihsan masih kurang tenaga medis seperti dokter, hal ini agar pelayanan di rumah sakit menjadi optimal dan dapat mengatasi kendala pada jadwal waktu visit dokter. Selain itu, pihak rumah sakit juga harus memaksimalkan SDM (sumber daya manusia) yang ada dengan memberikan motivasi kerja bagi pegawai rumah sakit khususnya tenaga medis dibagian Instalasi Rawat Inap, upaya ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*, Makasar : Syakir Media Press.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.

Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Goysen Publishing.

- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Bandung: CV.Indra Prahasta.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2011. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sari, Betty Wahyu Nilla. 2012. *Humas Pemerintah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Jakarta : Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan tempat praktik mandiri dokter, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan, dan unit transpusi darah.
- Mahsyar, Abdul. 2011. *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*. Vol. 1.No. 2.